

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN LAZADA**

**ANUGRAH TRIMULIA DEWI  
8215163804**



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi** pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

***ANALYSIS THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND  
TRUST ON REPURCHASE INTENTION THROUGH LAZADA  
CUSTOMER SATISFACTION***

**ANUGRAH TRIMULIA DEWI  
8215163804**



*This Thesis is Written as One of The Requirement for Getting a **Bachelor Degree**  
of Economics at The Faculty of Economics State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
MARKETING MANAGEMENT CONSENTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2018***

## ABSTRAK

**Anugrah Trimulia Dewi. 2018. 8215163804. ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN LAZADA.** Jakarta: Progam studi S1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini bertujuan: 1) untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan, 2) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, 3) untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap minat beli ulang, 4) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat beli ulang, 5) untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang, 6) untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan, 7) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 250 orang responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 24 dan analisis metode *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan Lisrel versi 8.7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini diterima dengan nilai *t-value*  $\geq 1.967$ .

Kata kunci : *e-service quality*, kepercayaan, kepuasan pelanggan, minat beli ulang

## **ABSTRACT**

**Anugrah Trimulia Dewi. 2018. 8215163804. ANALYSIS THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST ON REPURCHASE INTENTION TROUGH LAZADA CUSTOMER SATISFACTION.** Jakarta: Management Study Program, Marketing Management Consentration, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

*This purpose of this study are: 1) determine the effect of e-service quality on customer satisfaction, 2) deterimine the effect of trust on customer satisfaction, 3) determine the effect of e-service quality on repurchase intention, 4) determine the effect of trust on repurchase intention. 5) determine the effect of customer satisfaction on repurchase intention, 6) determine the effect of e-service quality on repurchase intention through customer satisfaction, 7) determine the effect of trust on repurchase intention through customer satisfaction. Methods of data collection using primary data that is questionnaire. The number of samples in this study are 250 respondents. Data analysis in this study using software SPSS version 24, and SEM analysis method using Lisrel version 8.7. The result show that all hypothesis in this study accepted with t-value  $\geq 1.967$ .*

*Keywords : e-service quality, trust, customer satisfaction, repurchase intention*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119199203 2 001	Ketua Penguji		9-8-2018
2. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 19830501201803 2 001	Penguji Ahli		10-8-2018
3. <u>Shandy Aditya, BIB, M.PBS</u> NIP. 8817860018	Sekretaris		9-8-2018
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M</u> NIP. 19720627200604 1 001	Pembimbing I		9-8-2018
5. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924201404 1 002	Pembimbing II		9-8-2018

Tanggal Lulus : 8-8-2018

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Anugrah Trimulia Dewi

No.Reg 8215163804

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Tak lupa pula sholawat serta salam peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Lazada” ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar ahli Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti berterima kasih kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I
2. Andrian Haro, S.Si., M.M selaku dosen pembimbing II sekaligus sebagai Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi

5. Secara khusus pula peneliti sangat berterima kasih kepada orang tua, kakak, adik, dan keluarga tercinta yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Sahabat-sahabat terdekat yaitu Dinawati, Kartika, Ayu, Laksmi, dan Nindi yang telah memberikan semangat, dukungan, do'a, dan nasihat kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat SMA yaitu Rizky, Yesi, Ilfan, Utami, Indah, Rininta, Mutia, dan Nur Umar yang juga terus memberikan semangat dan dorongan, serta memberikan saran kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman S1 Manajemen Alih Program 2016 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang saling memberikan dukungan satu sama lain untuk bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kepada mereka semua atas bantuan dan dukungannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Semoga skripsi ini dapat berguna untuk peneliti dan banyak orang.

Jakarta, 2018

Peneliti